

# Caring about care : investigating the effects of different communication styles in medical and educational credence services

## Citation for published version (APA):

Kilic, R. (2011). Caring about care : investigating the effects of different communication styles in medical and educational credence services. [Maastricht: Universiteit Maastricht.

## Document status and date:

Published: 01/01/2011

## Document Version:

Publisher's PDF, also known as Version of record

## Please check the document version of this publication:

- A submitted manuscript is the version of the article upon submission and before peer-review. There can be important differences between the submitted version and the official published version of record. People interested in the research are advised to contact the author for the final version of the publication, or visit the DOI to the publisher's website.
- The final author version and the galley proof are versions of the publication after peer review.
- The final published version features the final layout of the paper including the volume, issue and page numbers.

[Link to publication](#)

## General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal.

If the publication is distributed under the terms of Article 25fa of the Dutch Copyright Act, indicated by the "Taverne" license above, please follow below link for the End User Agreement:

[www.umlib.nl/taverne-license](http://www.umlib.nl/taverne-license)

## Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us at:

[repository@maastrichtuniversity.nl](mailto:repository@maastrichtuniversity.nl)

providing details and we will investigate your claim.

# **SAMENVATTINGEN**

## **Zorgen voor zorg:**

**De invloed van verschillende communicatiestijlen in de gezondheidszorg en het onderwijs**

## **Hoe communicatie tevredenheid en nakoming beïnvloedt**

**De mediërende rol van patiënt gevoelens in medische dienstverlening**

Substantiële veranderingen in de medische dienstverlening en de toenemende kosten van het niet nakomen van medische adviezen leiden, tot de onderzoeksinteresse in deze sector van dienstverlening. Derhalve, beschouwt deze studie de interactie tussen arts en patiënt als een belangrijk onderdeel van medische dienstverlening. Gebaseerd op literatuur over marketing, gezondheidszorg en psychologie, verkent deze studie het effect van communicatie tussen arts en patiënt op uitkomst variabelen van de patiënt. Deze studie bestaat uit vier fasen: (1) Een verkennende studie met 84 respondenten om de manipulatie, het realiteitsgehalte en de betrouwbaarheden van de schalen te meten, (2) Een 2x2 experimentele studie met 127 respondenten waarin verschillen tussen respondenten verklaard worden door het effect van communicatie, (3) Een tweede 2x2 experimentele studie met 143 respondenten (waarbij zowel variantie analyse als 'structural equation modeling' met SmartPLS gebruikt werden), met patiënt gevoelens als mediërende variabele, en (4) Diepte interviews met 16 artsen om onze resultaten te valideren.

De resultaten onthullen een keten van wederkerigheid startend bij de communicatie van de arts – zorg en instrumenteel – via de affectieve en cognitieve patiënt gevoelens, uiteindelijk resulterend in tevredenheid en het nakomen van medische adviezen. Deze resultaten specificeren de effecten die verschillende communicatiestijlen van artsen hebben op de tevredenheid van

de patiënt en het nakomen van medische adviezen. Hiermee wordt de arts in staat gesteld om de communicatie af te stemmen op gewenste uitkomsten.

## **Hoe verlegen studenten vrijwillig behulpzaam gedrag vertonen in de klas**

### **De bemoedigende rol van zorgzame communicatie in het onderwijs**

Deze studie verkent het verband tussen verlegenheid van studenten en hun behulpzaamheid in een onderwijs context. Bovendien onderzoeken we in welke mate de zorgzame communicatie van de docent, verlegen studenten aanmoedigt behulpzaam gedrag te vertonen. Om deze verbanden te verkennen hebben we drie weken data verzameld bij studenten van 46 docenten, wat leidt tot 2288 meetpunten. Gegevens van deze experimentele studie zijn geanalyseerd met behulp van ‘multilevel’ analyses. Empirische resultaten geven aan dat verlegen studenten inderdaad minder geneigd zijn behulpzaam gedrag te vertonen. Niettemin, als verlegen studenten zorgzame communicatie van hun docent ervaren, vertonen ze meer behulpzaam gedrag. Bovendien tonen de empirische resultaten dat behulpzaam gedrag toeneemt in de tijd. Door bewust te zijn van het effect van zorgzame communicatie en het af te stemmen op het gewenste effect, zullen de dienstverleners (docenten) in staat zijn behulpzaam gedrag in de klas te bevorderen en baat te hebben bij de gevolgen hiervan.

## **Antecedenten en overdrachtseffecten van behulpzaam gedrag**

### **De rol van zorgzame communicatie in het onderwijs**

Deze studie verkent het verband tussen zorgzame communicatie van een docent, gevoelens van de student en behulpzaam gedrag van studenten in de klas. We hebben het directe effect van de zorgzame communicatie van de docent op behulpzaam gedrag van de student onderzocht. Daarnaast

hebben we ook het indirecte effect van zorgzame communicatie via de mediërende rol van student gevoelens op hun behulpzaam gedrag onderzocht. Hiertoe hebben we vragenlijsten gebruikt van 90 studenten, die ingevuld zijn aan het begin, in het midden én aan het eind van een academisch vak. Deze data zijn geanalyseerd met behulp van SmartPLS. Deze aanpak stelt ons tevens in staat om het overdrachtseffect van behulpzaam gedrag in kaart te brengen en om de intensiteit van student gevoelens als mediërende factoren te analyseren. Onze empirische resultaten tonen aan dat zorgzame communicatie een positief effect heeft op behulpzaam gedrag van de student middels de student gevoelens. Bovendien tonen de empirische resultaten aan dat behulpzaam gedrag in de huidige periode van invloed is op behulpzaam gedrag in de volgende periode. Ook de intensiteit van de mediërende rol van student gevoelens verandert gedurende de tijd. Deze resultaten geven aan dat de docent vooral in het begin van het vak, aandacht moet schenken aan zijn/haar zorgzame communicatie om hiermee behulpzaam gedrag van studenten positief te beïnvloeden.